

高职院校学生服务满意度实证研究

向军¹, 徐萍²

(1. 重庆财经职业学院, 重庆 402160 2. 遵义师范学院教师教育学院, 中国贵州, 563006)

摘要: 学生即顾客, 质量即生命。高职院校不断重视服务质量和学习体验, 以学生为中心打造满意服务成为高职院校的重要发展策略。本文测量重庆 15 所不同类型高职院校的学生服务满意度, 发现教育部门、行业部门、民办院校之间的满意度存在显著差异, 教学管理、学生工作、后勤服务之间具有较强的相关性。大力发展高职教育, 应加强民办院校教学管理、学生工作、后勤服务质量, 增强学生学习体验; 强化后勤服务品质, 为学生提供高水平后勤服务; 教学管理、学生工作、后勤服务协同发展, 缺一不可。

关键词: 学生服务满意度; 教学管理; 学生工作; 后勤服务

一、引言

《国家职业教育改革实施方案》(国发〔2019〕4号)明确规定职业教育是与普通教育同等重要的教育形态, 高职教育是职业教育的重要组成部分[1]。近年, 越来越多的高校把顾客服务理念融入到教学管理、学生工作当中, 构建学生满意度评价模型综合评价教育质量[2], 全方位多角度的提升学生的学习体验, 以此作为学校建设的品牌理念, 作为招生宣传的重要内容。教学管理、学生工作、后勤服务作为学生服务的重要组成部分, 以顾客理念完善学校服务机制, 打造优质学习体验; 从学习者体验视角出发关注学生的学习需求、学习投入、学习效率、学习认可度[3], 增强学习效

果是高职院校学生服务的重要研究内容。由于各院校所处的地理位置和资源配置存在较大差异, 对学生的服务理念也存在差异, 导致学生对教学管理、学生工作、后勤服务的评价存在很大的差异。发现差异的形成原因, 提升学生服务质量, 已经成为教育管理研究的重要内容。

二、研究问题与假设

高职教育质量管理成为近年关注的焦点问题。《高等职业教育创新发展行动计划(2015-2018年)》深化了国家教育质量年报制度[4], 从2019年开始, 各省市高职院校主动提交质量年报。重庆高职院校主办形式多样, 学校层次不同, 学生对各院校的教育服务满意

基金项目: 重庆市教育委员会 2019 年度高等教育教学改革研究课题“高水平专业化产教融合实训基地建设研究与实践”(项目编号: 193482)。

作者简介: 1. 向军(1987—), 男, 苗族, 重庆永川人, 在读博士, 重庆财经职业学院讲师, 主研教育管理、职业教育。2. 徐萍(1972—), 女, 汉族, 江西南昌人, 博士, 遵义师范学院教师教育学院副教授, 主研教育管理、学生管理、产教融合。**通讯作者:**

度存在着较大的差异,为了更好的提升教育教育质量,推动职业教育高质量、高水平发展,早日实现双高目标,对教育管理、学生工作、后勤服务之间存在的差异进行分析,梳理其内在联系,培育新型的高素质人才。

研究假设 1: 教育部门、行业部门、民办院校之间的服务满意度存在差异。

研究假设 2: 不同年级对教学管理、学生工作、后勤服务的满意度评价存在差异。

研究假设 3: 教学管理、学生工作、后勤服务之间具有显著相关性。

三、研究设计

1.研究样本

结合重庆 40 所高职院校的实际情况,按照主办单位属性,随机抽选教育部门主办院校 5 所、行业部门主办院校 5 所、民办院校 5 所,抽选 76287 人参与调研,占重庆高职在校生的 34.83%。其中 76287 人参与学生工作满意度调查,占总数的 100%; 73947 人参与教学管理调研,占总数的 96.93%; 72599 人参与后勤服务调研,占总数的 95.17%; 大一学生 40752 人,占总数的 53.42%; 大二学生 35535 人,占总数的 46.58%。调研院校分布广,覆盖了各类型的主办院校,大一大二的学生差距不大,更好的保证了调研数据的准确性。

2.研究方法

首先,应用 SPSS24.0 对教学管理、学生

工作、后勤服务的满意度进行描述分析,找到不同类型主办院校,不同年级对服务满意度的差异。

其次,进行教学管理、学生工作、后勤服务的皮尔逊相关性分析,了解三者之间的满意度是否存在相关性。在此基础上发现教学管理、学生工作、后勤服务提升的手段和方法,力争发现提升教育管理质量的核心要素。

四、研究结果

1.满意度差异分析

利用 SPSS24.0 对 15 所院校的教学管理、学生工作、后勤服务满意度对比分析来看,教学管理满意度最高,达到 92.85%; 学生工作满意度次之,达到 91.95%; 后勤管理满意度相对较低,仅为 89.66%。从极值来看,学生工作满意度最大值为 99.30%,是三项评价中的最大值; 后勤服务最小值为 59.14%,是三项评价中的最小值。按照不同举办类型的高职院校来看,教育部门主办院校教学管理满意度为 98.24%、学生工作满意度为 97.99%、后勤服务满意度 95.64%,三项指标均高于行业部门主办学校和民办学校。民办院校教学管理满意度为 87.81%、学生工作满意度为 85.48%、后勤服务管理满意度为 84.71%,三项指标均低于教育部门主办院校和行业部门主办院校,且低于重庆高职院校学生服务满意度平均水平,民办院校在教学管理、学生工作、后勤服务应该进一步加强,提升服务水平和质量。

教学管理满意度一年级、二年级对比来看，一年级的满意度为 92.91%，二年级的满意度为 92.74%，一年级教学管理满意度约高于二年级。从不同主办类型的院校来看，教育部门主办类院校一年级的满意度为 98.12%、行业部门主办院校一年级教学管理满意度为 91.89%、民办院校一年级教学管理满意度为 88.72%，教育部门主办院校满意度远高于行业部门主办院校和民办院校。从二年级来看，教育部门主办院校满意度为 98.37%、行业部门为 93.14%、民办院校位 86.71%，同样是教育主管部门满意度大于其他类型院校。通过一二年级教学满意度对比发现，教育部门、行业部门主办院校一年级低于二年级，民办院校以一年级高于二年级，三者之间的满意度存在着差异。

学生工作满意度从一二年级对比来看，一年级满意度为 92.17%，二年级满意度为 91.58%，一年级约高于二年级，二者之间的差距不大。不同主办类型院校对比来看，教育部门主办院校一年级满意度为 98.01%、行业部门主办院校为 91.65%、民办院校为 86.86%，一年级学生工作满意度教育部门主办院校远高于行业部门主办院校和民办院校；从二年级来看，教育部门主办院校为 97.88%、行业部门主办院校为 93.08%、民办院校 83.78%，整体与一年级保持一致，教育部门主办院校最高，民办院校学生工作满意度最低。一二年级学生工作满意度单独比较来看，教育部门主办院校

和民办院校一年级学生的学生工作满意度高于二年级学生工作满意度，行业部门主办院校学生工作满意度二年级高于一年级，与教育部门主办院校和民办院校存在着差异。总体来看，教育部门主办院校的学生工作满意度较高，民办院校的学生工作满意度较低。

根据重庆高职院校一二年级对后勤服务满意度评价对比来看，一年级的满意度为 89.85%、二年级的满意度为 89.44%，一年级满意度略高于二年级，没有明显差异。教育部门主办院校一年级后勤服务满意度为 95.75%、二年级为 95.43%，行业部门主办院校一年级满意度为 87.55%、二年级为 90.09%，民办院校一年级满意度为 86.25%、二年级为 82.79%，教育部门主办院校满意度明显高于行业部门主办院校和民办院校，教育部门主办院校一二年级对后勤服务的满意度差距不大，行业部门主办院校一年级后勤服务满意度低于二年级满意度，民办院校一年级后勤服务满意度高于二年级满意度。总的来看，民办院校后勤满意度远低于行业部门、教育部门主办类型的高职院校，虽说大量民办院校的后勤服务以社会化、市场化运作为主，但更加注重经济利益的产出，服务学生的理念相对欠缺，导致学生对后勤服务的满意度较低。

表 1 重庆高职院校学生服务满意度差异分析表

举办部门		教学管理满意度			学生工作满意度			后勤服务满意度		
		一年级	二年级	综合	一年级	二年级	综合	一年级	二年级	综合
教育部门	平均值	98.12	98.37	98.24	98.01	97.88	97.99	95.75	95.43	95.64
行业部门	平均值	91.89	93.14	92.51	91.65	93.08	92.36	87.55	90.09	88.64
民办院校	平均值	88.72	86.71	87.81	86.86	83.78	85.48	86.25	82.79	84.71
总计	平均值	92.91	92.74	92.85	92.17	91.58	91.95	89.85	89.44	89.66
	最小值	66.67	63.70	65.57	65.11	60.11	63.58	61.64	54.88	59.14
	最大值	99.20	99.30	99.23	99.23	99.37	99.30	98.86	98.86	98.86

2.教学管理、学生工作、后勤服务满意度相关性分析

本研究从教学管理满意度、学生工作满意度、后勤服务满意度三个指标考量,运用皮尔逊相关性分析显示, P 值小于 0.01, 教学管理、学生工作、后勤服务三者的满意度之间存在显著差异; T 值为 0.965**、0.961**、0.945**, 三者之间存在正相关的关系。

另外, 本研究分别把一年级的教学管理、学生工作、后勤服务和二年级的满意度进行相关性分析, P 值均小于 0.01, 每个年级之间三者存在显著差异; T 值分别是 0.975**、0.952**、0.948**、0.954**、0.971**、0.942**, 一年级、二年级的教学管理、学生工作、后勤服务之间的满意度相关性与整体是保持一致的, 三者之间皆存在正相关的关系。

表 2 重庆高职院校教学管理、学生工作、后勤服务满意度相关性分析

	教学管理 一年级满 意度	教学管理 二年级满 意度	教学管理 满意度	学生工作 一年级满 意度	学生工作 二年级满 意度	学生工作 满意度	后勤服务 一年级满 意度	后勤服务 二年级满 意度	后勤服务 满意度
教学管理一 年级满意度	1	—	—	—	—	—	—	—	—
教学管理二 年级满意度	.955**	1	—	—	—	—	—	—	—
教学管理满 意度	.989**	.989**	1	—	—	—	—	—	—
学生工作一 年级满意度	—	—	—	1	—	—	—	—	—
学生工作二 年级满意度	—	—	—	.964**	1	—	—	—	—
学生工作满 意度	—	—	.965**	.991**	.991**	1	—	—	—
后勤服务一 年级满意度	—	—	—	—	—	—	1	—	—
后勤服务二 年级满意度	—	—	—	—	—	—	.943**	1	—
后勤服务满 意度	—	—	.961**	—	—	.945**	.987**	.984**	1

注: **P < 0.01, 相关性显著。

五、分析与讨论

1.加强民办院校教学管理、学生工作、后勤服务质量,增强学生学习体验。根据研究结果显示,民办院校在教学管理、学生工作、后勤服务等方面的满意度评价远低于教育部门主办院校和行业部门主办院校,这跟民办院校的教育管理制度、方法、手段之间有明显的关系,为了进一步实现教育公平,全面提升教学质量、人才培养质量,民办院校在学生服务、教育管理等方面需要大力加强,全面提升学生学习体验。

2.强化后勤服务品质,为学生提供高水平后勤服务。根据研究结果显示,后勤服务的满意度远低于教学管理、学生工作的满意度。不论是教育部门主办院校、行业部门主办院校,还是民办院校,在后勤服务板块的满意度都相对较低,同学们对校园环境、餐饮住宿、图书服务等方面存在较大比例的不满意。为了更好的树立学校品牌,促进招生政策落实,学校的外部环境建设占有重要的位置,需要不断美化环境、提升校园软文化的包装,树立母校自信,从而凝聚学生竞争力,共同打造高水平学校。

3.教学管理、学生工作、后勤服务协同发展,缺一不可。根据研究结果显示,教学管理、学生工作、后勤服务的满意度之间存在紧密关系,三者是正相关的,牵一发而动全身,学校建设,需要把握三者关系,有机整合三方面的内容、协调发展,才能更好的建设服务性学校

组织。坚持以教学管理、学生工作为发展方向,以后勤服务为保障,三方协同发展,加强学校的环境建设、文化建设,构建可持续发展的育人环境。

六、局限性

本研究修编的问卷虽然各项指标均较为理想,也能对问题开展有效研究,不过研究存在的问题是在被试的选取方面容易出现偏差,本研究在被试选取上并没有多次选取被试,仅将一次测量的大样本进行问卷分析之用,这样做难免会出现样本偏差。总体来看,问卷的各项指标达到了相应要求,把握教学管理、学生工作、后勤服务评价满意度之间的关系,能够为今后的相关研究提供重要参考。

参考文献:

[1] 国务院. 关于印发国家职业教育改革实施方案的通知(国发〔2019〕4号)[Z]. 2019-2-13.

[2] 韩策, 蒋春洋. 高等职业院校教育服务质量学生满意度研究——以辽宁国家示范高职院校L学院为例[J]. 西北成人教育学院学报, 2019(05):27-33.

[3] 魏青云, 张立新, 程新奎. 教学质量评价的改进研究——基于学习者体验的视角[J/OL]. 成人教育, 2020(02):19-26[2020-01-26]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/23.1067.G4.20200116.1417.008.html>.

[4] 教育部. 关于印发《高等职业教育创新发展行动计划(2015-2018年)》的通知(教职成〔2015〕9号)[Z]. 2015-10-19.